

E-DEVLET HİZMETLERİNDEN YARARLANMA DERECEŚİ VE ALGILANAN HİZMET KALİTESİ: AMPİRİK BİR ÇALIŐMA

*Yrd. Doç. Dr. Naci Tolga SARUÇ**

ÖZET

E-devlet hizmetlerin vatandaşlar tarafından nasıl algılandığını, hangi hizmetlerin yoğunlukla kullanıldığını, internet üzerinden vergi v.b ödemeler yapmaya halkın güvenip güvenmediğini ve e-devlet kullanımını hangi sosyo-ekonomik faktörlerin etkilediğini araştırmak için 648 katılımcıyla anket araŐtırması gerçekleştirilmiştir. Sonuçlar genel olarak katılımcıların e-devlete olumlu yaklaştığını ve e-devlet uygulamalarının Şeffaflığı ve verimliliği artıracaklarını düşündüklerini ortaya koymaktadır. Öte yandan e-devlet hizmetlerini kullanarak internet üzerinden ödeme yapmaya katılımcıların yarısından fazlası güvenmeyeceklerini belirtmişlerdir. Bu durum ödemelerde ciddi bir güven sorunu olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Erkek katılımcılar ile eğitim düzeyi yüksek olanlar e-devlet hizmetlerinden istatistiksel olarak anlamlı Şekilde daha fazla yararlanmaktadırlar. Genç katılımcılar yaşlılara göre interneti çok daha sık kullanmalarına rağmen e-devlet hizmetlerinden yararlanma bakımından iki grup arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

ABSTRACT

In order to investigate perception of e-government services, how frequently these services are used, if participants trust paying taxes, etc. online, and to analyse which social-economic factors effect use of e-government service a survey is carried out with 648 participants. Majority of participants have positive attitudes towards e-government and they think e-government increases productivity and transparency. On the other hand, more than half of the participants indicated that they would not trust paying tax and other similar payments over the internet, this result indicate that there is an

* Sakarya Üniversitesi, İ.İ.B.F., Maliye Bölümü.
Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi (C. IX, S.1, 2007)

important problem of lack of trust in payment over the internet. Both males and participants with higher education level use e-government services more frequently than others, and this result is statistically significant. While younger participants use internet more frequently, there is no statistically significant difference between these two groups concerning use of e-government services.

I. GİRİŞ

Teknolojinin gelişmesi ile paralel olarak, daha önce düşünülmesi bile zor olan birçok ürün ve hizmet hayatımızın bir parçası oluvermektedir. Evimize bir telefon için aylarca beklenen süreden, daha önceleri cep telefonsuz nasıl olupta, idare ettiğimizi zor anlayacak bir duruma geldik. Cep telefonlarından internet erişimi, banka işlemleri, televizyon seyretmek, navigasyon hizmeti almak, vergi borçlarını sorgulamak artık çok olağan algılanabilmektedir. Tüm bu gelişmeler şüphesiz devlet hizmetlerini de etkilemektedir. Tüm dünyada geleneksel devletten e-devlete doğru hızlı bir geçiş söz konusudur ve Türkiye'deki e-devlet hizmetleri de diğer ülkelere kıyasla hızla ilerlemektedir. Türkiye e-devlet uygulamasında ciddi ilerlemeler kaydetmiştir. Özellikle 2002'den itibaren bir atılım içerisinde¹. Brown Üniversitesi'nin her yıl gerçekleştirdiği çalışmaya göre Türkiye e-devlet ülke sıralamasında yaklaşık 200 ülke arasında 2006 yılında 27 olan sıralamasını, 2007'de 8.sıraya çıkarmıştır.²

E-devlet kavramı farklı yazarlar tarafından bazen farklı şekillerde tanımlanabilmektedir. E-devlet Türkiye Bilişim Şuarası tarafından "devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem

¹ OECD, 2006, "E-Devlet Çalışmaları Türkiye", Türkçe basım DPT (2007), Demir Çilingir ve İbrahim Kushchu, "E-government and m-government: Concurrent Leaps by Turkey" mGovLab.org

http://www.mgovernment.org/resurces/mgovlab_dcik.pdf (erişim, 07.08.2007)

²Darrell, M. West, 2007, "Global E-Government, 2007"

<http://www.insidepolitics.org/egovt07int.pdf> (erişim, 07.08.2007).

ortamlarında, kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi” şeklinde tanımlanmıştır³.

OECD çalışmasında e-devleti kısaca “Daha iyi yönetim amacıyla internet başta olmak üzere ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kullanımı” olarak tanımlanmıştır⁴. Kuran(2005) e-devletin dar ve belirgin bir çerçevede tanımlanması gerektiğini belirttikten sonra e-devlet tanımını şu şekilde yapmaktadır; “E-devlet yönetimde bilişim teknolojilerinin (BT) stratejik kullanımı sayesinde bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaşı ve kurumları (özel ve/veya kamu) ile elektronik ortamda iletişimde bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yeniden yapılanma modelidir”⁵ E-devletin faydaları, birçok yazar tarafından ayrıntılı olarak tartışılmıştır⁶. Kısaca e-devletin bazı faydalarına burada değinirsek; verimliliği artırması, saydamlık ve etkinliği artırarak yolsuzlukları azaltması, vatandaş ile devlet arasındaki güveni artırması, maliyetlerde tasarruf sağlaması gibi birçok örnek verilebilir.

Yeni teknolojilerin gelişimi ancak bunların insanlar tarafından pozitif algılanarak kabulüne bağlıdır. Örneğin, telefonun faydası ancak bunun insanlar tarafından benimsenerek yaygınlaşması ile artar, etrafımızdaki insanların telefonları yoksa telefon hizmetinin bize faydası çok kısıtlı olacaktır⁷ (West, s.115). Bazı teknolojilerin halk tarafından benimsenmesi yavaş yavaş ve uzun yıllar sürmüşken, internet ve e-devlet kullanımı gibi diğer teknolojik gelişmelerin benimsenmesi çok hızlı olmuştur⁸.

Bu çalışmada e-devlet hizmetlerin Türkiye’de nasıl algılandığının, hangi hizmetlerin yoğunlukla kullanıldığının, internet üzerinden vergi v.b ödemeler yapmaya halkın güvenip

³ Türkiye Bilişim Şurası, *E-Devlet Çalışma Grubu Raporu*, Ankara, 2002.

<http://bilisimsurasi.org.tr/home.php?golink=rapor> (erisim, 07.08.2007).

OECD, *E-Devlet Çalışmaları Türkiye*, Türkçe basım DPT (2007). 2006, s. 152

⁵ N. Hüseyin Kuran, *Türkiye için e-devlet analiz ve model önerisi*, 2005, s.11.

⁶ Bakınız, Arif, Özsağır, *Bilgi Ekonomisi*, Nobel yayınları, 2007; Darrell, M. West, *Digital Government Technology and Public Sector Performance*, Princeton University Press, Princeton, 2005

⁷ West, a.g.e. 2005, s. 115.

⁸ (Bakınız; West, a.g.e. 2005)

Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi (C. IX, S.1, 2007)

güvenmediğinin ve e-devlet kullanımını hangi sosyo-ekonomik faktörlerin etkilediğinin araştırılması amaçlanmıştır.

II. LİTERATÜR TARAMASI

Kamuoyunun e-devlet hakkındaki görüşlerini araştırmak amacıyla çeşitli çalışmalar yapılmıştır. ABD’de 2000 ve 2003 yıllarında yaklaşık 1000’er kişiyle kamuoyu anket araştırılması yapılmıştır. Sonuçlar genel olarak çoğunluğun e-devlete pozitif yaklaştığını ortaya çıkarmıştır⁹. Bu çalışma e-devlet kullanıcılarının genel olarak genç, erkek, iyi eğitilmiş ve yüksek maaşlı bireylerden oluştuğunu ortaya çıkarmıştır¹⁰.

Ülkemizde Kula ve Tatoğlu (2001) KOBİ’lerin internet kullanımı üzerine 237 KOBİ ile bir çalışma gerçekleştirmiştir¹¹. İnternetin en çok hangi amaçla kullanıldığı ve algılanan avantajları üzerine yoğunlaşılacak çalışmada, KOBİ’lerin e-devlet hizmetleri kullanım düzeyleri üzerinde pek durulmamıştır.

Başka bir çalışma Gürler Hazman (2005) tarafından gerçekleştirilmiştir¹². E-belediye hizmetleri hakkında halkın bilgi ve farkındalık düzeyini ölçmeyi amaçlayan çalışma, 300 kişi ile gerçekleştirilmiştir. Bulunan sonuçlar, katılımcıların e-devlet hizmetlerinden haberdar olma ve kullanım düzeylerinin oldukça düşük olduğunu bulmuştur. Katılımcıların gelir ve eğitim düzeyleri ile e-belediye hizmetleri farkındalık düzeyi arasında doğru orantılı bir ilişki bulunmuştur.

⁹(West, a.g.e., 2005, s.120-121)

¹⁰ (West, a.g.e. 2005, s.115)

¹¹ Veysel Kula ve Ekrem Tatoğlu, “KOBİ’ler Açısından İnternet Kullanımının Avantaj ve Dezavantajları”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, c.III, s.2,19-34. 2001,

¹² Gülsüm Gürler Hazman, “Afyonkarahisar Belediyesinde e-Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık” *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, c.VII, s.2, 65-84. 2005.

Avustralya hükümeti tarafından gerçekleştirilen bir çalışma ülke çapında 3800 kişiyle gerçekleştirilmiştir¹³. Daha sonra 2000 e-devlet hizmeti faydalanıcısı ile takip eden bir çalışma yapılmıştır. Genel olarak e-devlet hizmetlerinin algılanan kalitesinin yüksek olduğu ve bu tür hizmetlerin büyük şehirlerde yaşayan, 50 yaşın altında, üniversite eğitilmiş erkekler tarafından daha fazla kullanıldığı bulunmuştur.

III. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ VE BULGULAR

A) ÖRNEKLEM VE KATILIMCILAR HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Kişilerin internet kullanım düzeyleri, hangi e-devlet hizmetlerini ne sıklıkta kullandıkları ile algılanan hizmet kalitesi ve bu değişkenleri etkileyen faktörleri araştırmak amacıyla 648 kişiyle anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Anket yapılacak kişilerin seçiminde ulaşılabilirlik kriteri kullanılarak kolaydan örnekleme yapılmıştır. Örneklem seçiminin maliyetlerin yüksekliği nedeni ile rasgele yapılamamış olması bulunan sonuçların Türkiye için genellenmesini engellenmektedir. Buna rağmen yapılan anket çalışması ile elde edilen görüşlerin mümkün olduğu ölçüde geneli yansıtabilmesi için katılımcı sayısının yüksek olması amaçlanmış ve özel eğitim verilen öğrenci anketörlerin yardımıyla yaklaşık 650 kişiyle çalışma gerçekleştirilmiştir. Öğrencilerin ulaştıkları farklı katılımcılarca doldurulan anketlerin güvenilirliğini kontrol etmek üzere katılımcılardan telefon numaraları talep edilmiştir. Anket sonrası bazı katılımcılarla yapılan telefon görüşmeleri güvenilirliğin yüksek olduğunu ortaya koymuştur.

¹³ Australian Government, Department of Finance and Administration, *Australians' use of and satisfaction with e-government services*, Commonwealth of Australia, 2005, http://www.agimo.gov.au/_data/assets/pdf_file/0009/43848/e-govt_services_lowres_8Jun.pdf (erişim, 14.03.2007).
Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi (C. IX, S.1, 2007)

Katılımcılar hakkında genel bilgiler Tablo 1’de görülmektedir.

Tablo 1: Katılımcılar Hakkında Genel Bilgiler						
Katılımcı Sayısı	648			Ortalama Yaş 30		Bayan % 35
Yaş	20 ve altı	21-30	31-40	41-50	51-60	61 ve üzeri
Yüzde	9	55	19	12	4.5	0.5
Eğitim	İlk	Orta	Lise	Üni.	Y. Lisans	Doktora
Yüzde	5	3	42	44.5	4.5	1
Gelir	0-500	501-1.000	1.001-1.500	1.501-2.000	2.001’den Yukarı	
Yüzde	5	31	21.5	15	27.5	

Katılımcılar hakkında genel bilgilere bakıldığında katılımcıların büyük bir kısmının 21-30 yaş grubunda ve lise veya üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların %31’inin geliri 501-1.000 YTL arasındayken, yaklaşık %28’inin geliri 2001 YTL’den yüksektir.

B) SORU VE İFADELERE VERİLEN CEVAPLARIN DAĞILIMI

Tablo 2 de anketteki soru ve ifadelere verilen cevapların dağılımı görülmektedir.

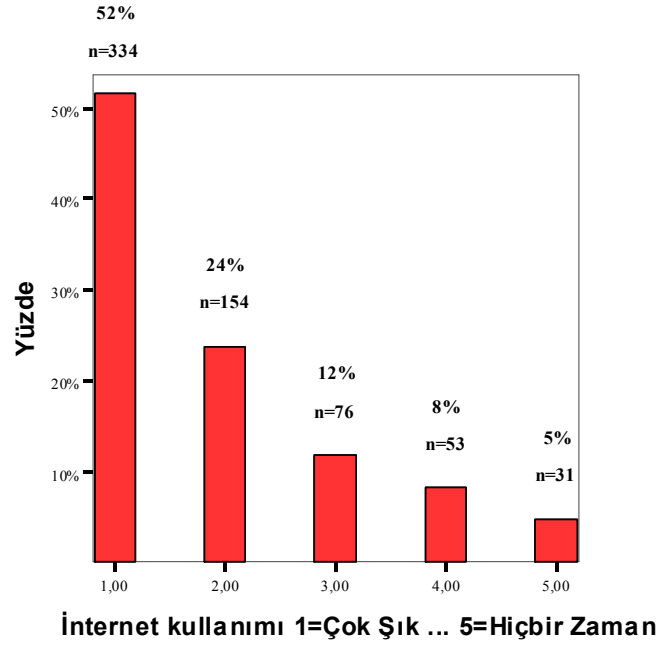
Tablo 2: Soru ve İfadelere Verilen Cevapların Dağılımı					
Ne sıklıkla interneti kullanıyorsunuz?					
	Çok sık (Her gün)	Oldukça sık (Haftada birkaç kere)	Ara sıra (ayda birkaç kere)	Çok az	Hiçbir zaman
Yüzde	51	24	12	8	5
Ne sıklıkla devlet kurumlarının web sitelerini (bilgi v.s için) ziyaret edersiniz?					
	Çok sık	Oldukça sık	Ara sıra	Çok az	Hiçbir zaman
Yüzde	7	12	40	25	16
Ziyaret ettiğiniz resmi kurumların web sitelerini genel olarak nasıl buluyorsunuz?					
	Çok iyi	İyi	Orta	Zayıf	Fikrim Yok
Yüzde	3	33	41	10	13
Online devlet hizmetlerinin (örneğin, internet üzerinden vergi beyanı) faydalı olduğunu düşünüyorum.					
	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Bilmiyorum	
Yüzde	59	8	23	10	
Devletin işleyişinde e-devletin (vatandaşın devlet ile internet üzerinden bilgi ve hizmet alışverişinde bulunması; örneğin internet üzerinden vergi beyannamesi verilmesi) nasıl bir etkisi olduğunu düşünüyorsunuz?					

Tablo 2: Soru ve İfadelere Verilen Cevapların Dağılımı						
	Çok olumlu	Olumlu	Ne olumlu ne olumsuz	Olumsuz	Çok olumsuz	Bilmiyorum
Yüzde	18	48	18	4	1	11
E-devletin gelişmesiyle devletin daha şeffaf olacağını düşünüyorum.						
	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Bilmiyorum		
Yüzde	40	21	29	10		
E-devletin gelişmesiyle devletin daha etkin ve verimli olacağını düşünüyorum.						
	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Bilmiyorum		
Yüzde	50	13	27	10		
Resmi dairelere internet üzerinden vergi v.s. gibi ödemeler yapmaya güvenir misiniz?						
	Evet			Hayır		
Yüzde	48			52		

İfadelere verilen cevapların dağılımı genel olarak katılımcıların e-devlete pozitif yaklaştığını, e-devletin şeffaflık, etkinlik ve verimlilik konularında faydalı olduğunu düşündüklerini ortaya koymaktadır.

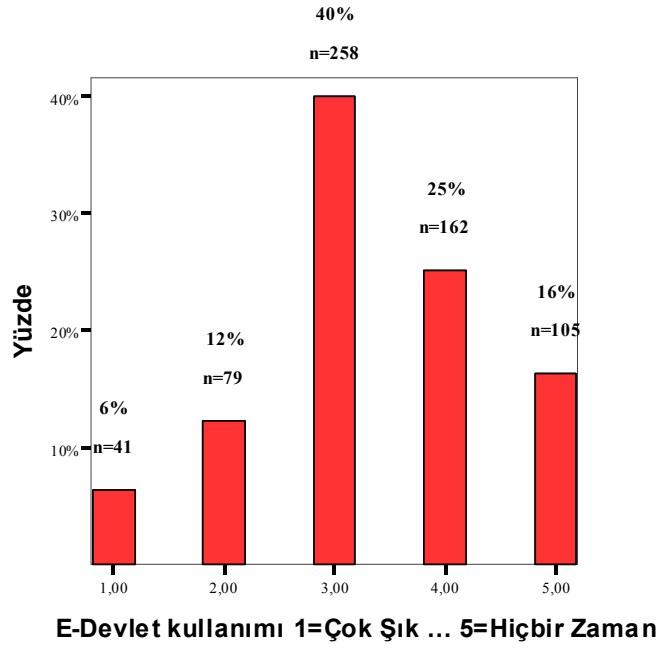
Tablo 2’de gösterilen bazı ifade ve sorulara verilen dağılımların grafikte ayrıntılı bir şekilde incelemek faydalı olacaktır.

Grafik 1. Ne sıklıkla interneti kullanıyorsunuz?



Katılımcılardan 334 kişi (%50'nin biraz üzeri) interneti çok sık (her gün) kullandığını ifade ederken, 31 kişi yaklaşık %5'i interneti hiçbir zaman kullanmadığını belirtmiştir.

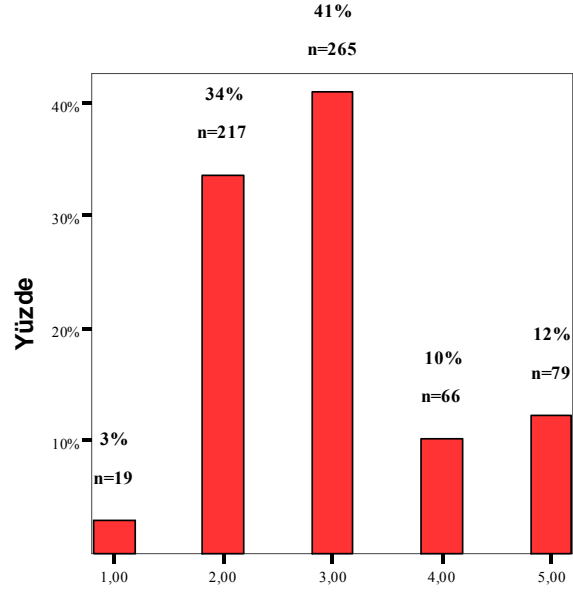
Grafik 2. Ne sıklıkla devlet web sitelerini ziyaret edersiniz?



İnternet kullanımı ile kıyaslandığında e-devlet kullanım sıklığının çok daha düşük olduğu ortaya çıkmaktadır. Yüzde 40'lık bir kesim e-devlet hizmetlerini ara sıra (ayda birkaç kere) kullanırken, %25'lik kesim çok az kullandığını belirtmiştir.

Algılanan e-devlet hizmet kalitesini ölçmeyi amaçlayan "Ziyaret ettiğiniz resmi kurumların web sitelerini genel olarak nasıl buluyorsunuz?" sorusuna verilen cevapların dağılımı Grafik 3'de belirtilmiştir.

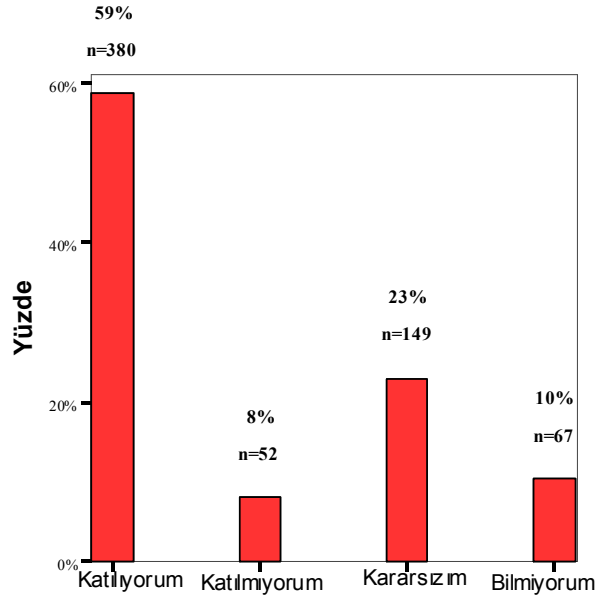
Grafik 3. Resmi kurumların web sitelerini nasıl buluyorsunuz?



Algılanan Web Sitesi Kalitesi 1=Çok İyi ... 4= Zayıf 5=Fikrim Yok

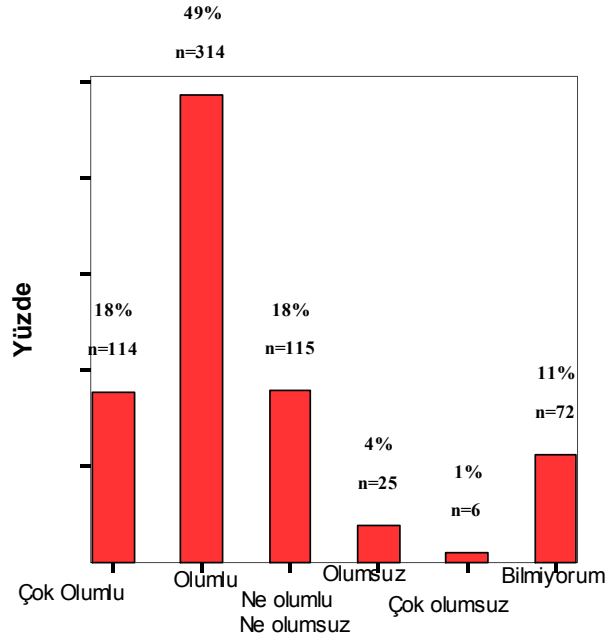
Genel olarak katılımcılar tarafından algılanan resmi kurumların web sitelerinin kalite düzeyi çok yüksek bulunmamaktadır. Katılımcılardan sadece % 3'ü bu soruya “çok iyi” cevabını vermişken, %41’lik kesim “orta” ve %10’luk bir grupta “zayıf” cevabını vermiştir. Bu sonuçlar resmi kurumların web sitelerini geliştirmeleri ve sundukları hizmetleri artırmaları bakımından kat edebilecekleri mesafelerin olduğunu göstermektedir.

Grafik 4. Online devlet hizmetleri faydalı.



Yaklaşık %60 oranındaki katılımcı online devlet hizmetlerinin faydalı olduğunu düşünürken, aksini düşünenlerin oranı sadece %8 dir.

Grafik 5. Devletin işleyişinde e-devletin rolü



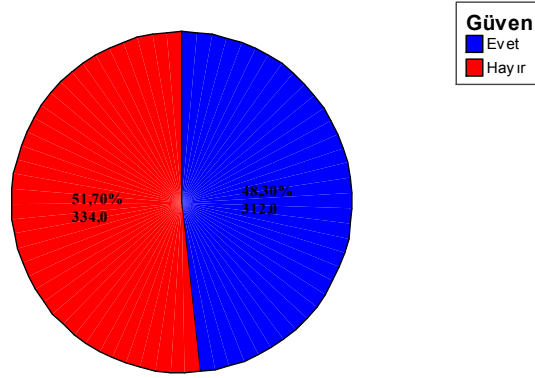
Devletin işleyişinde e-devletin çok olumlu veya olumlu etkisi olduğunu düşünenler yaklaşık %70'dir. Bu oran oldukça yüksektir ve e-devlet harcamalarının bir anlamda halk tarafından kabul gördüğünü göstermektedir. Ziyaret edilen resmi web sitelerinin kalitesini iyi ve çok iyi bulanların oranı sadece yaklaşık %35'dir (bakınız, Tablo, 2). Bu oranın yükseltilmesi şüphesiz hizmet kalitesi bakımından önemlidir.

Ayrıca e-devletin gelişmesiyle devletin daha şeffaf, etkin ve verimli olacağını düşünen katılımcı sayısı da çok yüksektir (bakınız, Tablo, 2).

Burada e-devlet hizmetlerinin gelişimi üzerinde önemli bir engel katılımcıların vergi vs. gibi ödemeleri internetten yapmaya karşı

gösterdikleri güvensizliktir. Şekil 1'den görülebileceği üzere katılımcılardan yarısından fazlası bu tür ödemeleri internet üzerinden yapmaya güvenmediklerini belirtmişlerdir.

Şekil 1. Vergi vs. ödemeleri internet üzerinden yapmaya güvenirmisiniz?



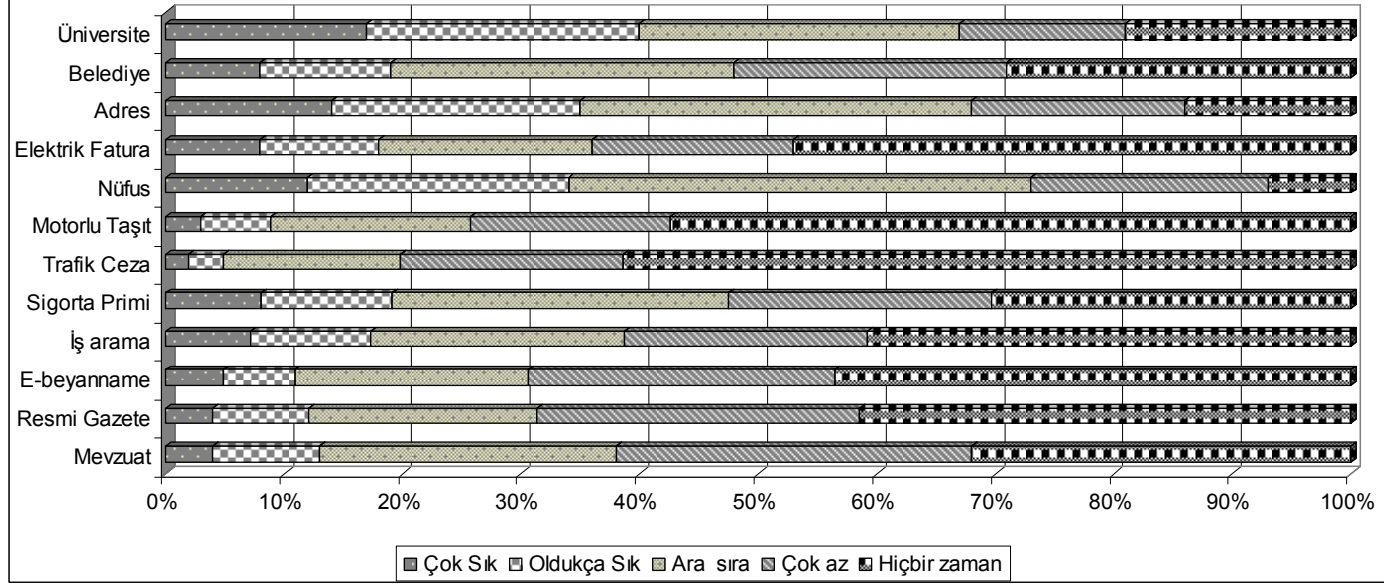
Bu güven eksikliğinin en önemli nedeni bu tür ödemelerin çok yeni başlamış olması ve halkın geleneksel metotla yapılan ödemelere olan alışkanlığı olabilir. Nedenlerinden diğer biri ise özellikle basında yer alan ve vergi mahremiyetini ihlal eden bazı haberler olabilir. Bu tür haberlerde bazı önemli siyasi kişilerin mal varlığı ve özel vergi bilgilerine elektronik ortamda ve yasadışı şekilde ulaşıldığını belirtilmiştir. Verilen e-devlet hizmetlerinin ve internet üzerinden yapılan ödemelerin %100 güvenli ve gizli olması bu tür hizmetlerin kullanım oranını yükselteceği şüphesizdir.

Yapılan anket çalışmasında hangi e-devlet hizmetlerinin ne sıklıkta kullanıldığını araştırmak amacıyla katılımcılara Tablo 3'de belirtilen konularda interneti ne sıklıkla kullandıkları sorulmuştur.

Tablo 3. Farklı E-devlet hizmetlerinin katılımcılar arasındaki kullanım sıklığı.					
<i>Mevzuata (Anayasa, Kanunlar, Kanun hükmünde kararname, v.s.) erişim için;</i>					
	Çok sık	Oldukça Sık	Ara sıra	Çok az	Hiçbir zaman
Yüzde	4	9	25	30	32
<i>Resmi gazeteyi internet ortamında takip için;</i>					
	Çok sık	Oldukça Sık	Ara sıra	Çok az	Hiçbir zaman
Yüzde	4	8	19	27	41
<i>Vergi bildirim veya değerlendirmeleri (e-beyanname, v.s) için;</i>					
	Çok sık	Oldukça Sık	Ara sıra	Çok az	Hiçbir zaman
Yüzde	5	6	20	26	44
<i>İş kurumları aracılığıyla iş arama hizmetleri için;</i>					
	Çok sık	Oldukça Sık	Ara sıra	Çok az	Hiçbir zaman
Yüzde	7	10	21	20	40
<i>Sigorta primleri v.s. gibi konularda bilgiye ulaşmak için;</i>					
	Çok sık	Oldukça Sık	Ara sıra	Çok az	Hiçbir zaman
Yüzde	8	11	28	22	30
<i>Trafik ceza puanı öğrenme veya trafik cezası ödemesi için;</i>					
	Çok sık	Oldukça Sık	Ara sıra	Çok az	Hiçbir zaman
Yüzde	2	3	15	19	62

Tablo 3. Farklı E-devlet hizmetlerinin katılımcılar arasındaki kullanım sıklığı.					
<i>Motorlu taşıt sorgulaması veya vergi ödemesi için;</i>					
	Çok sık	Oldukça Sık	Ara sıra	Çok az	Hiçbir zaman
Yüzde	3	6	17	17	58
<i>Nüfus bilgileri, T.C. kimlik numarası v.s. sorgulaması için;</i>					
	Çok sık	Oldukça Sık	Ara sıra	Çok az	Hiçbir zaman
Yüzde	12	22	39	20	7
<i>Elektrik, su, doğalgaz v.s. borcu öğrenme ya da ödemesi için;</i>					
	Çok sık	Oldukça Sık	Ara sıra	Çok az	Hiçbir zaman
Yüzde	8	10	18	17	47
<i>Merkezi resmi kurumların web sitelerinin adresleri veya telefon numaralarını öğrenmek v.s. için;</i>					
	Çok sık	Oldukça Sık	Ara sıra	Çok az	Hiçbir zaman
Yüzde	14	21	33	18	14
<i>Belediye web sitelerinden bilgi edinmek için;</i>					
	Çok sık	Oldukça Sık	Ara sıra	Çok az	Hiçbir zaman
Yüzde	8	11	29	23	29
<i>Üniversitelerin web sitelerine girmek için;</i>					
	Çok sık	Oldukça Sık	Ara sıra	Çok az	Hiçbir zaman
Yüzde	17	23	27	14	19

Grafik 6. E-devlet hizmetlerinin kullanım sıklığı



En yaygın kullanılan e-devlet hizmeti nüfus bilgileri gibi bilgilere ulaşmak, üniversitelerin ve belediyelerin web sitelerinden bilgi almak kurumların adres ve telefon numaralarına ulaşma amacı ile kullanılmaktadır. Motorlu taşıt sorgulaması ve vergilerinin ödenmesi ile trafik cezası öğrenme gibi konularda çok daha az kullanılmaktadır.

C) İNTERNET VE E-DEVLET KULLANIMINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Katılımcılar arasında internet kullanımını hangi sosyo-ekonomik ve demografik faktörlerin etkilediğini araştırmak amacıyla regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Buna göre internet kullanım sıklığını ölçen soruya verilen cevapların dağılımı *bağımlı değişkeni* oluştururken, cinsiyet, yaş, gelir ve eğitim düzeyi ve katılımcının öğrenci olup olmaması modelin bağımsız değişkenleridir. Birçok katılımcı ankette gelir kısmını doldurmadığı için ikinci bir regresyon bu değişken çıkarılarak gerçekleştirilmiş, değişkenin modelden çıkarılıp gözlem sayısının artırılmasının sonuçlarda değişiklik yapıp yapmadığı araştırılmıştır.

Tablo 4. İnternet kullanımını etkileyen faktörler

	Model 1	Model 2
C	2,395 (8,294)*	2,204 (8,747)*
Cinsiyet	0,046 (0,475)	0,064 (0,746)
Yaş	-0,020 (-3,789)*	-0,014 (-2,931)*
Öğrenci	0,422 (3,102) *	0,457 (3,711)*
Eğitim	0,630 (11,571)*	0,640 (13,463)*
Gelir	3,13E-005 (2,383)*	- -
R ²	0.303	0,269
F İstatistiği	39,174	56,458
Gözlem Sayısı	455	618

Parantez içindeki rakamlar t- istatistiğidir. * Yüzde 5 seviyesinde anlamlı.

Tablo 5’den görüleceği üzere birinci modelimizde eğitim düzeyi ve gelir düzeyi artıkça internet kullanım sıklığı artmaktadır. Cinsiyetin her iki modelde de internet kullanım sıklığı üzerinde istatistiksel anlamlı bir etkisi yokken, öğrenciler öğrenci olmayanlara oranla interneti daha sık kullanmaktadırlar. Her iki modelde anlamlı olan diğer bir faktör ise yaştır; buna göre, gençler yaşlılara kıyasla interneti daha sık kullanmaktadırlar.

Tablo 5. E-devlet kullanımını etkileyen faktörler

	Model 1	Model 2
C	0,967 (3,155)*	1,059 (4,112)*
Cinsiyet	0,295 (2,584)*	0,156 (1,765)
Yaş	-0,002 (-0,293)	-0,000 (-0,039)
Öğrenci	0,109 (0,753)	0,101 (0,805)
Eğitim	0,464 (7,932)*	0,438 (8,919)*
Gelir	2,99E-006 (0,215)	- -
R ²	0.135	0,120
F İstatistiği	13,966	20,790
Gözlem Sayısı	452	615

Parantez içindeki rakamlar t- istatistiğidir. * Yüzde 5 seviyesinde anlamlı.

E-devlet kullanımını hangi faktörlerin etkilediğine baktığımızda ise cinsiyet ve eğitim¹⁴ gibi iki faktörün önemli olduğunu görmekteyiz; eğitim düzeyleri yüksek olanlar ile erkek

¹⁴ E-devlet hizmetlerini kullanma olasılığının hangi faktörler tarafından etkilendiğini ölçmek amacıyla yapılan logit analizinin sonuçları, e-devlet kullanıp kullanmamayı istatistiksel olarak anlamlı etkileyen tek değişkenin eğitim düzeyi olduğunu ortaya çıkarmıştır.

katılımcılar istatistiksel olarak anlamlı şekilde e-devlet uygulamalarından daha fazla yararlanmaktadırlar. Öğrenciler interneti daha sık kullanmalarına rağmen, e-devlet kullanımları diğer katılımcılardan istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklı değildir. Bu durum aslında beklenen bir sonuçtur, internet kullanımının eğitim ve sosyalleşme gibi amaçlarla öğrenciler arasında yaygın olduğu gözlemlenirken, öğrencilerin devlet ile ilgili ilişkileri doğrultusunda yapması gerekenler, çalışanlara oranla çok daha kısıtlıdır (vergi, sigorta primi ödemesi. vs.).

SONUÇ

E-devlet hizmetlerinin algılanan faydasını ve bu tür hizmetleri kullanımını etkileyen faktörleri araştırmak amacıyla gerçekleştirdiğimiz ve yaklaşık 650 katılımcının görüş bildirdiği anket çalışmamızın bulguları ABD ve Avusturalya’da yapılan çalışmalar ile bazı paralellikler arz etmektedir. Buna göre; gelir düzeyi yüksek ve eğitilmiş kesim e-devlet hizmetlerinden daha sık yararlanmaktadır. Katılımcılar e-devlet hizmetlerini çok yararlı algıladıklarını belirterek bu tür hizmetlerin şeffaflığı, verimliliği, etkinliği artırmada faydalı olacağını düşünmektedirler. Buna rağmen vergi, vs. gibi ödemelerini internet üzerinden yapmaya katılımcıların yarısından fazlası güvenmemektedir. Bu durumda bu tür ödemelerde güvenlik tedbirlerinin artırılarak bu konuda halkın bilinçlendirilmesi ve internet ortamında bulunan bilgilere yetkisiz kişilerin erişiminin tamamen engellenerek bu bilgilerin güvenliğinin sağlanması çok önemlidir. İlgili kurumlar tarafından periyodik aralıklarla buna benzer çalışmaların yapılmasını halkın algıladığı e-devlet hizmet kalitesinin ölçülmesi ve eksikliklerin giderilmesi bakımından önemli olacaktır. Ayrıca, gelir ve eğitim düzeyi düşük kesiminde bu hizmetlerden yararlanmasını sağlayacak politikalar geliştirilmelidir.

KAYNAKÇA

AUSTRALIAN GOVERNMENT, DEPARTMENT OF FINANCE AND ADMINISTRATION, *Australians' use of and satisfaction with e-government services*, Commonwealth of Australia, 2005, http://www.agimo.gov.au/data/assets/pdf_file/0009/43848/e-govt_services_lowres_8Jun.pdf (erişim, 14.03.2007).

ÇİLİNGİR Demir ve İbrahim KUSHCHU, “E-government and m-government: Concurrent Leaps by Turkey “ mGovLab.org http://www.mgovernment.org/resurces/mgovlab_dcik.pdf (erişim, 07.08.2007).

GÜRLER HAZMAN, Gülsüm, “Afyonkarahisar Belediyesinde e-Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık” *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, c.VII, s.2, 65-84. 2005.

KULA, Veysel ve TATOĞLU, Ekrem “KOBİ’ler Açısından İnternet Kullanımının Avantaj ve Dezavantajları”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, c.III, s.2, 19-34. 2001.

KURAN, N. Hüseyin *Türkiye için e-devlet analiz ve model önerisi*, 2005.

OECD, 2006, “E-Devlet Çalışmaları Türkiye”, Türkçe basım DPT (2007).

ÖZSAĞIR, Arif, *Bilgi Ekonomisi*, Nobel yayınları, 2007.
TÜRKİYE BİLİŞİM ŞURASI, *E-Devlet Çalışma Grubu Raporu*, Ankara, 2002. <http://bilisimsurasi.org.tr/home.php?golink=rapor> (erisim, 07.08.2007).

WEST, Darrell, M. *Digital Government Technology and Public Sector Performance*, Princeton University Press, Princeton, 2005.

WEST, Darrell, M., “Global E-Government, 2007”
<http://www.insidepolitics.org/egovt07int.pdf> (erişim, 07.08.2007).